

КНИГА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

(РУКОВОДСТВО ПО ПРАВИЛЬНОМУ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ)

В магазине, автобусе, домоуправлении – в любом учреждении защищать свои права стало проще. Если вдруг что-то не так – смело просите книгу замечаний и предложений. Ее должны выдать по первому требованию. Ответить на жалобу письменно в течение 15 дней.

НАЧИНАЕМ С САМОГО ПРОСТОГО

Мы ежедневно получаем определенные услуги. Но не всегда эти услуги бывают качественными и своевременными. Что нужно делать, как правильно себя вести, чтобы заставить чиновника выполнять свои обязанности? Не всегда стоит сразу обращаться в суд. Начинать следует с более простого. Требуйте Книгу замечаний и предложений.

Книга замечаний и предложений – Ваш первый шаг в борьбе за справедливость. Если любой чиновник плохо выполняет свою работу, его можно со временем заставить и даже переучить. И делать это нужно обязательно в письменной форме. Страшнее любого крепкого слова или пустой угрозы для него бывает бумажка с собственным глупым ответом.

Книга замечаний и предложений *должна быть во всех «государственных органах и иных организациях, у индивидуальных предпринимателей»*. Она была введена Декретом Президента РБ № 2 «О совершенствовании работы с населением» от 14 января 2005 года. В Книгу *должны вноситься* ***замечания и предложения граждан*** *о деятельности организации или предпринимателя,* ***о качестве производимых (реализуемых) товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг*** (пункт 2.2.).

Руководители несут **персональную ответственность** за ненадлежащую работу с замечаниями и предложениями граждан, изложенными в Книге (пункт 2.3.).

ЧТО ОБЯЗАНЫ РУКОВОДИТЕЛИ?

1) предъявлять Книгу **по первому требованию гражданина**;
2) в течение **15 дней** рассматривать изложенные замечания и предложения и принимать по ним меры *(при необходимости проведения специальной проверки срок рассмотрения может быть продлен не более чем на 15 дней с одновременным уведомлением об этом гражданина);*
3) вносить в Книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и предложений;
4) в случае отказа – письменно информировать об этом граждан, объясняя причины отказа;
5) рассматривать вопрос **по существу**, не уклоняться от ответа на поставленные вопросы.

Если Книгу не дают по первому требованию? Если вместо ответа Вы получили отписку? Если нарушены сроки рассмотрения жалобы? Если Вы вообще ничего не получили?

За такие нарушения законодательством предусмотрена ответственность. Для этого о нарушении необходимо сообщить в прокуратуру, Комитет государственного контроля или в суд. Декрет № 2 обязывает вышестоящие органы *контролировать соблюдение требований Декрета и принимать меры по устранению выявленных нарушений*.

БЕЗОТВЕТСТВЕННОСТЬ НАКАЗУЕМА

Несоблюдение руководителем организации или уполномоченным лицом, ответственным за ведение Книги, либо индивидуальным предпринимателем требований Декрета влечет установленную административную ответственность (пункт 2.8.).

Кодекс об административных правонарушениях (статья 9.24. «Нарушение законодательства о книге замечаний и

предложений»»») устанавливает ***«наложение штрафа от четырех до десяти базовых величин»*** (от 140 тысяч до 350 тысяч рублей).

Руководитель государственного органа, организации, индивидуальный предприниматель, нарушившие порядок работы с Книгой, могут также быть привлечены к ответственности за нарушение требований **части 1 статьи 53 Трудового кодекса РБ** за **нарушение законодательства о трудовой дисциплине**. (*Работники обязаны добросовестно трудиться, обеспечивать качество услуг, не допускать брака в работе).*

ОРИГИНАЛ ИЛИ ПОДДЕЛКА?

Оказывается, Книгу замечаний и предложений научились подделывать. Помните о том, что Ваши записи в поддельной Книге не имеют силы и чиновника к ответственности не привлекут.

Предлагаем Вашему вниманию **4 признака, подтверждающих подлинность Книги**.

1) **Обложка.** На обложке настоящей Книги полиграфическим способом должна быть выполнена надпись: *«Книга замечаний и предложений».*

2) **Количество страниц.** Книга должна состоять из 80 страниц, каждая из которых, кроме титульной, имеет последовательную нумерацию.

3) **Титульная страница должна содержать:** *а) наименование органа, индивидуального предпринимателя; б) место нахождения данной организации; в) регистрационный номер Книги, который должен быть выполнен полиграфическим способом; г) дату выдачи Книги; д) наименование и подпись должностного лица, выдавшего Книгу; е) печать.*

4) **Каждой странице – своя функция.** Страницы Книги от 2-ой до 66-ой предназначены для внесения замечаний и предложений. Они имеют четкую форму, в которой указывается порядковый номер, дата внесения замечания или предложения, Ф.И.О. гражданина, его адрес, место жительства. А также графу для сведений о результатах рассмотрения и отметку об отправлении ответа гражданину. *На 67-ой странице должны размещаться сведения о лице, ответственном за ведение Книги (должность, Ф.И.О., дата назначения). Страницы 68-73 – предназначены для внесения сведений о выявленных нарушениях. На страницах с 74-ой по 80-ю размещены тексты Декрета от 14 января 2005 г. и Положение о порядке выдачи, регистрации и хранения Книги замечаний и предложений.*

ОДИН В ПОЛЕ НЕ ВОИН

Предположим, Вас не устраивает качество оказываемых услуг в магазине. Вы не получили Книгу по первому требованию и написали жалобу в горисполком. По Вашей жалобе был составлен протокол об административном правонарушении. Но руководство магазина в целях безопасности «придумало» свидетелей и пригласило продавцов из других отделов. Они, конечно, вообще ничего не могли видеть. Но, заранее подготовленные заведующей, независимо друг от друга «уверенно отрицали» сам факт требования Вами книги. С Вашей стороны свидетелей не оказалось. Поэтому факт отказа административная комиссия сочла недоказанным. И порекомендовала Вам обратиться в суд, обжаловать принятое ей решение. Это не единичный случай. Аналогичная практика характерна для большинства городов.

В процессе подобного спора каждая из сторон всеми возможными средствами стремится доказать свою правоту. Если заявитель увидел, что торговая организация неожиданно предоставила свидетелей, он должен немедленно заявить ходатайство и отложить рассмотрение дела. Покупатель имеет такое же право и может пригласить на рассмотрение вопроса свидетелей со своей стороны. Тогда Ваши шансы заметно уравняются. Свидетельские показания продавцов чаще всего воспринимаются как слабая доказательная база. В большинстве случаев это абсолютно зависимые от руководства магазина люди. Никогда не теряйтесь, ищите среди покупателей соседей по своему подъезду, надежных знакомых или уверенных в себе сослуживцев. При рассмотрении обстоятельств дела они смогут подтвердить факт очевидного нарушения со стороны работников торговли.

ЗАСТАВИМ СЕБЯ УВАЖАТЬ!

Книгу замечаний и предложений Вам под любыми предлогами не дают. Например, висит объявление следующего содержания: *«Книга замечаний и предложений находится в бухгалтерии»*. Бухгалтерия закрывается в 18.00, а магазин работает до 22.00, включая выходные и праздники. Или Вам сообщают, что книга находится у заведующей, а она как раз именно в момент нарушения *«неожиданно уехала на базу»*. Или *«была срочно вызвана в управление торговли и услуг горисполкома на совещание»*. Или *«повезла в санстанцию важные документы для проверки»*.

В качестве проверенного временем безотказного рецепта посоветуем не вступать в спасительную для сотрудников магазина перебранку, а вызвать милицию, позвонить на «Горячую линию» Комитета государственного контроля Гомельской области или Министерства по налогам и сборам. Проверьте, действует безотказно. В следующий раз с Вами будут разговаривать с должным уважением. Поверьте в свои возможности.